

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di dalam suatu organisasi, Perawat diharapkan sebagai penopang keberhasilan organisasi sehingga bisa berkinerja secara optimal. Demikian halnya di dalam keluarga, juga mempunyai peran yang sangat penting, sesuai pendapat Dess dan Lumpkin, (2003) yang menyatakan bahwa Perawat harus memperoleh kepuasan di tempat kerja maupun kepuasan di dalam keluarga. Demikian halnya pendapat Smith *et al.* dalam Inman (2001), bahwa kepuasan di tempat kerja tidak akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja, jika Perawat yang bersangkutan tidak mendapatkan kepuasan di dalam keluarga. Untuk itu organisasi perlu mengupayakan agar Perawat mendapatkan keseimbangan dalam hidupnya.

Kepuasan kerja dan kepuasan keluarga merupakan komponen penting bagi Perawat dan organisasi, bagaikan dua sisi mata uang, yang tidak dapat dipisahkan, namun mempunyai karakteristik yang berbeda (Wahyuni, 2012). Perawat yang puas di tempat kerja dan di keluarga berpengaruh positif pada kesehatan mental, kinerja, dan perilaku; serta berpengaruh pada sikapnya terhadap atasan langsung, rekan sekerja, dan terhadap konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dan ketidakpuasan keluarga mempunyai konsekuensi terhadap perilaku frustrasi, sabotase, dan perilaku menyimpang lainnya (Newstrom dan Pierce dalam Inman, 2001). Perawat yang tidak puas secara langsung berpengaruh pada menurunnya efisiensi dan rendahnya efektivitas organisasi (Robbin, 2007; Lock, 1976).

Namun upaya pencapaian kepuasan kerja dan kepuasan di dalam keluarga, tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada organisasi. Perawat yang bersangkutan harus membantu mengupayakan agar kedua tanggung jawab tersebut tercapai (Inman, 2001). Kemampuan *relationship* antar anggota organisasi, dalam menciptakan kesadaran untuk saling bekerja sama, mampu sebagai salah satu alternatif untuk mencapai kepuasan kerja dan kepuasan keluarga (Greenhaus dan Parasuraman, 1992). Lebih lanjut dinyatakan bahwa rekan kerjalah yang setiap hari bekerja sama dan yang lebih memahami tugas tanggung jawab rekannya. Namun kemampuan dan kemauan untuk saling memberikan dukungan atau komunikasi dalam mencapai hubungan yang berdampak positif pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, tidak selalu dimiliki/dipahami oleh Perawat (Inman, 2001).

Hal tersebut sejalan dengan hasil riset yang telah dilakukan oleh Latane *et al.* (1979), menyatakan bahwa kerja keras secara individu jauh lebih menguntungkan dari pada kerja kelompok, artinya tidak perlu adanya saling memberikan dukungan antar rekan. Bahkan Latane *et al.* (1979), secara rinci memperoleh temuan bahwa kinerja kelompok akan berkurang sejalan dengan semakin banyaknya anggota dalam kelompok. Jika bekerja sendiri kinerjanya mencapai 100%, jika bekerja berduaan maksimal kinerja individu 93%, jika bekerja bertiga maksimal kinerja individu sebesar 85%, bahkan jika anggota kelompok mencapai delapan orang kinerja individu hanya tinggal 49%.

Demikian halnya dengan pendapat Steiner (1972) menyatakan bahwa semakin banyak jumlah anggota dalam kelompok, masing-masing anggota kelompok akan kehilangan potensi *effort*-nya, atau setiap individu pada saat yang bersamaan masing-masing akan berkurang motivasinya untuk mencapai produktivitas kelompok karena adanya selisih koordinasi (*lack of coordination*) antar anggota kelompok. Dengan kata lain bahwa semakin

banyak anggota dalam kelompok, akan berkurang *effort* individu atau berkurangnya kemauan untuk saling memberikan dukungan antar rekan.

Namun riset selanjutnya dengan mendasarkan pada *social impact theory* (sumber dan target), Latane (1981) memperoleh temuan yang berbeda yaitu, kerja sama dalam kelompok, biarpun jumlah anggotanya semakin banyak, jika masing-masing anggota kelompok mempunyai usaha atau *effort* berkaitan dengan kerja keras dan kesadaran berkelompok, karena bisa menutup kekurangan yang dimiliki oleh setiap individu, dan akan berpengaruh positif pada kinerja kelompok.

Pernyataan Latane (1981) didukung hasil eksperimen yang dilakukan oleh Jackson dan William (1985) memberikan perlakuan terhadap individu untuk bekerja menyelesaikan tugas berat, tanpa diizinkan untuk bekerjasama. Perlakuan selanjutnya pada kelompok yang sama, masing-masing individu diberi tugas yang berat, namun boleh bekerjasama. Diperoleh hasil bahwa semakin berat target yang dibebankan pada setiap individu, terjadi kecenderungan untuk melakukan kerjasama. Temuan ini didukung hasil riset Harkins dan Jackson (1985) dengan cara partisipan pada masing-masing kelompok diberikan perlakuan yang berbeda, kelompok pertama bekerja sendiri, sedangkan kelompok ke dua diberikan perlakuan untuk bekerja secara kelompok dan masing-masing kelompok diberikan target tugas yang berat. Hasilnya menyatakan bahwa kinerja kelompok mempunyai skor lebih tinggi disebabkan adanya kerjasama antar individu, artinya target kinerja yang tinggi tercapai jika dikerjakan secara kelompok.

Salah satu kerja kelompok yaitu adanya dukungan rekan, yang diartikan sebagai kemauan untuk diajak berkoordinasi dalam menggantikan kerja, jika ada kepentingan

mendadak (Make, 1994). Dengan adanya dukungan dari rekan kerja dapat memberikan motivasi, mampu membantu dalam menyelesaikan kesulitan kerja, lebih lanjut dinyatakan bahwa dukungan rekan kerja memediasi pengaruh sharing informasi pada tingginya kinerja pribadi dan kinerja kelompok Make (1994), Crary (1987), DeNisi *et al.* (1983), dan Blau (1977).

Hal ini sejalan dengan riset yang telah dilakukan oleh Burnett (2005) dalam studinya menemukan hasil bahwa *personality* berpengaruh terhadap keberadaan dukungan antar rekan, di samping itu juga diindikasikan bahwa dukungan rekan mampu meningkatkan *outcome*, dan menemukan hasil bahwa dukungan rekan bisa menyebabkan hubungan antar rekan semakin erat. Bahkan dukungan rekan tidak mendasarkan pada demografi tetapi lebih menekankan pada variabel hubungan interpersonal antar rekan yang terjalin kuat ditandai dengan tingginya intensitas berbagi informasi, yang berdampak pada meningkatnya *trust* di antara mereka. Interaksi antara anggota akan bermanfaat dalam pengambilan keputusan termasuk di dalam keputusan promosi.

Temuan berikutnya yang semakin menguatkan hasil riset sebelumnya yaitu riset yang dilakukan oleh Bacharach *et al.* (2005), dengan mendasarkan pada *social support theory*, menyatakan bahwa anteseden dukungan rekan kerja berupa *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi. Lebih lanjut dinyatakan bahwa tidak ada perbedaan *supportive relationships* antara rekan berkulit putih (USA) dengan yang berkulit hitam (*African*). *Support relations* antar anggota organisasi di USA tinggi jika anggota organisasi mempunyai pengetahuan dan ada kemauan untuk berbagi informasi biarpun mempunyai etnik yang heterogen. Topik penelitian tentang dukungan rekan pertama kali dikemukakan oleh Balk

(1969) yang menyatakan bahwa pekerjaan yang semakin kompleks mendorong setiap individu memerlukan dukungan dari rekan kerjanya.

Riset yang telah dilakukan oleh Bacharach *et al.* (2005) mendukung temuan sebelumnya yang telah diriset oleh Schaubroeck dan Lam (2002), Baum (1991), Thomas (1993), Fried dan Tieg (1993), Walz dan Niehoff (1996), Uzzi (1996), Blau (1977), Ibarra (1997), yang menyatakan bahwa dukungan rekan sekerja atau *peer support* di tempat kerja diukur sebagai suatu persepsi adanya dukungan sosial. House (1981, 1985) menyatakan bahwa dukungan rekan merupakan cara memberikan fasilitas berkaitan dengan pekerjaan atau *task support*, dan sebagai suatu kesediaan untuk mau meluangkan waktu untuk bersamanya, serta kemauan untuk memberikan *advice* atau *guidance* dalam upaya untuk menyelesaikan masalah.

Para periset berikutnya yaitu Keup (2004), Sherony dan Green (2002), Glesspen (1997), Graen dan Uhl-Bien (1995), Mc. Evoy dan Buller (1987); Kram dan Isabella (1985), Jacob (1970); menyatakan bahwa semakin tinggi *relationship* antar rekan berpengaruh terhadap tingginya dukungan rekan baik secara *psychologis* maupun *non psychologis* dan juga berpengaruh terhadap pengembangan karir. Lebih lanjut Albrecht dan Adelman (1987), menyatakan bahwa dukungan terjadi jika ada interaksi yang dinamis yang menguntungkan kedua belah pihak yang dipengaruhi oleh sikap atau *attitude*, kepercayaan atau *beliefs*, emosi, dan perilaku. Jika dukungan yang terjadi hanya berasal dari salah satu pihak ternyata tidak berpengaruh pada pengembangan karir.

Interaksi yang dinamis yang menguntungkan kedua belah pihak disebut dengan hubungan resiprokal antar rekan dan mitra kerja merupakan kemampuan berinteraksi atau

potensi unik yang dimiliki oleh Perawat, untuk mampu menerima dan menanggapi interaksi dengan pihak manajemen maupun dengan rekan kerja, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Robbin, 2007; Inman, 2001; Hackman dan Oldham , 1976); dan Locke, 1976). Konteks hubungan resiprokal antar rekan dan mitra kerja atau *Co Worker Exchange* (CWX) juga mengacu pada *social support theory* yang digunakan sebagai dasar memahami peran CWX dalam organisasi. Konsep *social support* di antaranya yang dikemukakan oleh Kahn dan Antonucci (1980), yang mendefinisikan dukungan sosial sebagai transaksi interpersonal yang melibatkan satu atau beberapa dimensi yaitu afeksi, afirmasi dan pertolongan. Sedangkan House (1981) menyatakan bahwa dukungan sosial dipertimbangkan sebagai sebuah transaksi interpersonal yang melibatkan emosi dan perasaan (*emosional*), barang dan jasa (*instrumental*), fakta dan data (*informasional*) dan pertimbangan dan apresiasi (*judgmental* atau *evaluatif*).

Hubungan resiprokal merupakan transaksi interpersonal yang semakin dibutuhkan oleh Perawat, karena pada dasarnya bahwa manusia secara individu memiliki tiga kebutuhan pokok. Pertama, manusia ingin menjadi bagian dari sebuah kelompok (masyarakat/organisasi) dan ingin mengetahui perannya dalam kelompok tersebut. Ke dua, manusia ingin tampak berpengaruh dalam sebuah kelompok dan tidak ingin tampak bergantung pada kelompoknya meski pada saat yang sama ingin tetap menjadi bagian dari kelompok. Ke tiga, secara individu manusia ingin bisa diterima dan intim dengan anggota kelompok yang lain dalam organisasi. Hal ini disadari bahwa kebutuhan tersebut hanya bisa dipenuhi jika ada keterlibatan orang lain yang sifat penerimaannya bukan sekedar untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia (Shein dalam Sobirin, 2009). Secara natural, manusia ingin berusaha secara maksimal untuk memenuhi ketiga kebutuhan tersebut. Namun karena

manusia juga sadar bahwa kebutuhan tersebut hanya bisa dipenuhi jika melibatkan orang lain, maka salah satu cara yang bisa ditempuh adalah dengan melibatkan diri di tempat kerja, karena tempat kerja bukan sekedar tempat untuk mencari nafkah tetapi juga memiliki potensi untuk memenuhi sebagian atau seluruh kebutuhan dasar.

Kesadaran diri untuk saling terlibat dalam pencapaian kemampuan diri Perawat dalam berkomunikasi secara interpersonal, sangat bermanfaat dalam upaya berinteraksi dengan pihak manajemen maupun dengan rekan sekerja. Kemampuan ini diharapkan bisa memenuhi harapan Perawat yaitu tercapainya kepuasan kerja dan kepuasan keluarga. Dengan mendasarkan pada *social exchange theory*, bahwa perkembangan teknologi komunikasi yang ada saat ini ternyata komunikasi antar rekan sekerja semakin dibutuhkan, melalui berkomunikasi secara *face to face* mempunyai peranan yang paling efektif dalam meminimalkan konflik. Bahkan dinyatakan bahwa tugas yang kompleks, akan mampu untuk dilaksanakan, jika ada koordinasi atau komunikasi dalam menyelesaikan tugas, dengan mengedepankan komunikasi berpengaruh positif pada semangat kerja (Drussell dan Drussell, 2012).

Hubungan resiprokal akan tercapai jika terjadi kesesuaian (*fit*) antara kondisi personal Perawat dan kondisi kerja, sehingga Perawat akan mampu memberikan kontribusi optimal dalam jangka panjang untuk mencapai kinerja. Kondisi ini diasumsikan setiap Perawat mempunyai karakteristik yang sama. Padahal realitas yang ada, bahwa setiap Perawat mempunyai karakteristik yang berbeda, sehingga tingkat kepuasan yang dialami tentu akan berbeda. Sebagai contoh, dua orang dokter, yang satu sangat menyenangkan dengan pekerjaannya, tetapi kecewa dengan lingkungan kerjanya, karena berada di tempat terpencil.

Namun dokter yang lain, merasa senang dengan pekerjaannya maupun dengan lingkungan kerjanya, merasa puas karena dirinya dibutuhkan di tempat kerja maupun di masyarakat.

Kondisi tersebut terjadi disebabkan sebagian besar riset mengukur kepuasan kerja hanya dari sisi jenis pekerjaan secara fisik, jarang yang mempertimbangkan peran hubungan resiprokal dengan rekan sekerja dengan mempertimbangkan karakter individu. Padahal diketahui bahwa karakteristik personal menyebabkan hubungan dengan orang lain menjadi lebih menyenangkan (*fruitful*). Kemampuan interpersonal seseorang berpengaruh pada kemampuannya mengkombinasikan antara pekerjaan dan bersosialisasi dengan rekan kerja, dengan atasan dalam mencapai kepuasan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas hubungan resiprokal sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Olson dalam Inman, 2001, Inman, 2001, Schutz dalam Inman, 2001). Mengacu pada temuan riset-riset tersebut terbukti bahwa di organisasi yang mempunyai beban kerja yang semakin tinggi, diperlukan adanya kerja sama. Seperti yang terjadi di organisasi Rumah Sakit, Perawat dituntut untuk bisa memberikan layanan yang optimal atau profesional (cepat, tepat, selamat).

Mengingat riset ini akan dilakukan pada masyarakat atau organisasi di Indonesia yang menganut faham *collectivism*, perlu dilakukan riset untuk mengetahui perilaku tentang hubungan resiprokal antar rekan dan mitra kerja (CWX), apakah mendukung riset yang telah dilakukan oleh para periset di Negara dengan faham *individualism*, atau sebaliknya. Hal ini perlu dilakukan karena perilaku masyarakat yang menganut faham *collectivism* berbeda dengan masyarakat yang menganut faham *individualism*. Perilaku masyarakat yang menganut faham *collectivism*, mempunyai kecenderungan untuk mudah memberikan dukungan kerja yang berupa mudah untuk membantu menyelesaikan tugas rekan kerjanya. Sebaliknya bagi masyarakat yang menganut faham *individualism*, mempunyai



kecenderungan untuk bekerja dengan mengoptimalkan potensi dirinya kurang perhatian pada dukungan terhadap rekan kerjanya. Pandapat ini sesuai dengan hasil riset Schaubroeck dan Lam (2002) yang menyatakan bahwa antara masyarakat yang menganut faham *individualism* lebih mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan sosial, sehingga kurang memberikan perhatian pada rekan sekerjanya. Sebaliknya masyarakat dengan faham *collectivism* akan lebih memberikan perhatian kepentingan sosial di atas kepentingan pribadinya.

Untuk itu perlu adanya riset untuk mencari anteseden CWX dengan cara riset kualitatif, hasilnya mendukung riset sebelumnya yaitu bahwa *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi sebagai variabel anteseden CWX, baik secara *psychologis* maupun *non psychologis* yang dimoderasi oleh lingkungan kerja dan durasi/lamanya mereka saling berinteraksi yang didorong adanya harapan meningkatkan kapabilitas dan pengetahuan kelompok (Wahyuni, 2009). Hasil riset ini mendukung riset yang telah ada yaitu yang dilakukan oleh Cobb, 1976, 1980; Holzbach, 1978. Kemudian Wahyuni (2012) melanjutkan riset dengan memilih CWX sebagai variabel mediasi pengaruh antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi terhadap *well-being*, diperoleh hasil bahwa *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi berpengaruh positif signifikan, namun tidak signifikan berpengaruh terhadap *well-being*. Temuan ini mendukung riset terdahulu yaitu Greenhaus dan Parasuraman (1992), Higgin dan Duxbury (1992).

Temuan ini juga sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Rahab (2010) dalam kajian literature, diperoleh simpulan bahwa kesediaan untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman (*sharing* informasi) antar Perawat berpengaruh pada peningkatan kapabilitas organisasi. Lebih lanjut dinyatakan bahwa berbagi informasi antar rekan hanya dapat

dilakukan, jika setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam penyampaian ide/pendapat, kritikan, dan komentarnya terhadap anggota yang lain. Kesemuanya itu untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya dalam menyelesaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaannya, hal tersebut untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan yang berdampak pada kepuasan kerja. Terjadinya berbagi informasi antar rekan hanya dapat dilakukan, jika setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam penyampaian ide/pendapat, kritikan, dan komentarnya terhadap anggota yang lain, hal ini berarti bahwa peran dukungan dari organisasi dirasa penting (Greenhaus dan Parasuraman, 1992). Lebih lanjut dinyatakan bahwa kesemuanya itu untuk memberikan kesempatan kepada Perawatnya dalam menyelesaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan yang berdampak pada kepuasan kerja.

Mengacu pada keterbatasan yang ada pada riset sebelumnya, menunjukkan bahwa kinerja bisa optimal jika Perawat (memperoleh kepuasan di tempat kerja maupun di dalam keluarga), untuk itu diperlukan adanya kemampuan kemampuan interpersonal atau hubungan timbal balik/ hubungan resiprokal (CWX), seseorang bisa secara aktif mengkombinasikan antara pekerjaan dan bersosialisasi dengan atasan, dengan rekan kerja, maupun dengan pihak lain (Olson dalam Inman, 2001, Inman, 2001, Schutz dalam Inman, 2001). Namun kemampuan untuk saling memberikan dukungan atau komunikasi yang *fruitful and warm*, untuk mencapai hubungan resiprokal antar rekan kerja dan mitra kerja CWX) yang berdampak positif pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, tidak selalu dimiliki oleh Perawat. Untuk itu perlu dilakukan riset tentang CWX di tempat kerja sebagai mediasi hubungan antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga.

## B. Rumusan Masalah

Masyarakat Indonesia dikenal sebagai masyarakat yang menganut faham *collectivism*, seharusnya sudah lebih mengenal perilaku saling memberikan dukungan, dalam organisasi. Namun pada kenyataannya saat ini ada kecenderungan untuk lebih menekankan pada hal-hal yang berifat individual. Terbukti banyak yang tidak mengenal dengan tetangga samping tempat tinggalnya, atau hanya sedikit mengenal rekan kerjanya, mereka sibuk dengan kepentingannya sendiri. Bahkan masih terjadi kecemburuan dan enggan untuk saling membantu, masih ada rasa kawatir, jika ada rekan kerjanya mendapatkan kelancaran karir.

Padahal riset-riset yang telah dilakukan di negara yang menganut faham *individualism*, telah membuktikan bahwa dengan melakukan CWX terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja, baik individu maupun kinerja organisasi (Make, 1994; Crary, 1987; DeNisi *et al.*, 1983, Blau, 1977). Temuan riset tersebut antara lain pada saat beban kerja atau target kerja berat, jika dikerjakan secara kelompok atau adanya *relationship* dengan rekan kerja, maka kinerja kelompok tersebut lebih tinggi dibandingkan jika dikerjakan sendirian.

Bahkan Drussell dan Drussell (2012), Jackson dan William (1985) menyatakan, dengan adanya *networking* antar rekan kerja secara resiprokal berpengaruh negatif terhadap konflik kerja. Demikian halnya pendapat (Lilius, 2006; Kim, 2003; dan Bacharach, Bamberger dan McKinney, 2000) yang menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif signifikan pada karir. Dalam riset selanjutnya diperoleh hasil bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh pada *well being*, namun dukungan antar rekan saja ternyata kurang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja dan kepuasan

keluarga, artinya terhadap produktivitas pekerjaan (Wahyuni 2012, 2010, 2009; Cobb, 1980, 1976, Holzbach, 1978).

Hal tersebut karena setiap karyawan dituntut untuk mampu bekerja secara profesional di tempat kerja, tetapi juga mampu memberikan kebermaknaan di dalam keluarga. Kedua kondisi ini menuntut untuk mendapatkan perhatian, bagaimana jika dalam waktu yang bersamaan Perawat juga menghadapi kebutuhan keluarga yang tinggi, dan juga tuntutan pekerjaan yang berat. Siapa yang akan bisa memberikan bantuan? Diharapkan adanya kemampuan untuk saling berinteraksi antar personal (CWX) menyebabkan hubungan dengan orang lain menjadi lebih menyenangkan (*fruitful*).

Kemampuan interpersonal seseorang berpengaruh pada kemampuannya mengkombinasikan antara kerja dan keluarga, serta mampu bersosialisasi dengan atasan, dengan rekan kerja dalam mencapai kepuasan kerja, berkaitan dengan tugas, pekerjaan, gaji, peluang karir, dan keluarga. Dalam berbagi informasi CWX hanya dapat dilakukan jika setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam penyampaian ide/pendapat, kritikan, dan komentarnya terhadap anggota yang lain. Kesemuanya itu untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya dalam menyelesaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan dan keluarga, untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan kepuasan keluarga (Wahyuni, 2010, 2012; Inman, 2001; serta Walz dan Niehoff, 1996).

Lebih lanjut hasil riset Olson dalam Inman, 2001, Inman, 2001, Schutz dalam Inman, 2001, menyatakan bahwa CWX sebagai kemampuan interpersonal atau hubungan timbal balik/ hubungan resiprokal seseorang secara aktif dalam mengkombinasikan antara pekerjaan dan bersosialisasi dengan rekan kerja, dengan atasan, maupun dengan pihak lain

jika dipengaruhi oleh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi mampu menjelaskan kepuasan kerja dan kepuasan keluarga.

Namun Kemampuan dalam saling memberikan dukungan atau komunikasi yang *fruitful and warm*, untuk mencapai hubungan resiprokal antar rekan dan mitra kerja atau CWX yang berdampak positif pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, tidak selalu dimiliki oleh Perawat. Untuk itu diharapkan CWX di tempat kerja mampu memediasi pengaruh antara *intergroup knowledge* atau pengetahuan anggota dalam kelompok dan *sharing* informasi atau berbagi informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga.

Atas dasar fenomena yang ada, untuk itu bisa dirumuskan permasalahan pada riset ini secara rinci sebagai berikut :

1. Sejauh manakah pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada CWX?
2. Sejauh manakah pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja?
3. Sejauh manakah pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan keluarga?
4. Sejauh manakah CWX mampu mediasi antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja?
5. Sejauh manakah CWX mampu mediasi antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada dan kepuasan keluarga?

### **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya CWX dalam memediasi pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga. Temuan yang dihasilkan berpotensi sebagai prediksi terhadap perilaku

CWX Perawat di tempat kerja. Dengan diperolehnya informasi tentang pentingnya CWX, bisa dipergunakan oleh manajemen untuk menyiapkan Perawat agar memiliki perilaku untuk saling memberikan dukungan antar rekan kerja sehingga tercapai kepuasan kerja dan kepuasan keluarga yang berdampak pada tingginya kinerja organisasi. Untuk itu secara rinci tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada CWX.
2. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja.
3. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan keluarga.
4. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh CWX sebagai variabel mediasi antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja
5. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh CWX sebagai variabel mediasi antara *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada dan kepuasan keluarga.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Masyarakat Timur (khususnya masyarakat Indonesia) dikenal sebagai masyarakat senang bergotong royong atau sebagai masyarakat yang suka menolong (Sebagai masyarakat dengan faham *collectivism*), namun sampai saat ini masih sering kita dengar dan atau ditemui adanya perilaku saling menjatuhkan (Wahyuni, 2008, 2009, 2010). Sedangkan berbagai temuan sudah memberikan hasil bahwa dengan saling rela untuk memberikan dukungan secara resiprokal (CWX) diperoleh peningkatan karir, diperoleh kepuasan di tempat kerja dan kepuasan di keluarga (Wahyuni, 2012, 2015) dan sampai saat ini masih

sedikit riset tentang CWX yang didasarkan pada *social support theory*. Sebagai masyarakat dengan faham *collectivism*, seharusnya senang melakukan kerja sama, akan tetapi, fenomena yang terjadi masih banyaknya konflik di tempat kerja (Wahyuni, 2008, 2009, 2010). diperoleh kemajuan organisasi Lilius (2006), Kim (2003), Mc.Cormick (2001), Bacharach *et al.* (2000), Podsakoff *et al.* (2000), Ibarra (1997), Thomas (1993), Fried dan Tiegls (1993), Jackson dan William (1985), Harkins dan Jackson (1985), DeNisi *et al.* (1983), Latane (1981).

Namun di negara Barat yang masyarakatnya menganut faham individualism, justru riset tentang CWX di tempat kerja selama ini mulai banyak dilakukan. Menurut Schaubroeck dan Lam (2002) menyatakan bahwa perilaku bagi masyarakat yang menganut faham *collectivism* berbeda dengan masyarakat *individualism*. Karena riset akan dilakukan pada masyarakat Indonesia yang menganut faham *collectivism*, untuk itu perlu dilakukan riset awal, untuk mengetahui apakah riset ini mendukung riset yang ada, atau diperoleh hasil yang berbeda. Diperoleh hasil bahwa *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi sebagai anteseden kerelaan untuk saling memberikan hubungan resiprokal/CWX (Wahyuni, 2009). Selanjutnya riset yang dilakukan oleh (Drussell dan Drussell, 2012; Inman, 2001) menyatakan bahwa saat beban kerja atau target kerja berat, jika dikerjakan secara kelompok atau adanya *relationship* dengan rekan kerja, maka kinerja kelompok tersebut lebih tinggi dibandingkan jika dikerjakan sendirian, bahkan dengan adanya *networking* antar rekan kerja secara resiprokal akan mengurangi konflik kerja. Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2010, 2009), Holzbach (1978), Cobb (1980, 1976); menyatakan bahwa riset tentang dukungan sosial yang terdiri atas dukungan keluarga dan dukungan kerja, diperoleh hasil bahwa dukungan keluarga ternyata tidak mempunyai pengaruh signifikan pada

kepuasan kerja, hanya berpengaruh pada kepuasan keluarga. Sedangkan dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap *well-being* (kepuasan kerja dan kepuasan keluarga dianalisis dalam satu variabel). Serta variabel dukungan rekan dinyatakan sebagai dukungan yang masih relatif pasif, bersifat menunggu adanya dukungan dari rekan. Produktivitas organisasi menjadi optimal, jika hubungan antar rekan bersifat resiprokal/CWX (Wahyuni, 2012).

Keberadaan variabel kepuasan kerja dan kepuasan keluarga berada dalam satu variabel, masih diperoleh keterbatasan, karena manajemen menghadapi kendala dalam pengambilan keputusan dalam kewenangannya (Wahyuni, 2012). Perbedaan kepentingan antara kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, dalam pengambilan keputusan bagi manajemen, untuk itu perlu dilakukan riset lebih lanjut, dengan memisahkan variabel kepuasan kerja dan kepuasan keluarga. Secara rinci perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan tentang CWX sebagai variabel mediasi pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga (Wahyuni, 2015) terlihat pada Tabel I.1. tentang perbandingan penelitian sebelumnya.

**Tabel. I.1. Perbandingan Penelitian Sebelumnya**

<b>Peneliti</b>	<b>Variabel Bebas</b>	<b>Variabel Moderasi/ Mediasi</b>	<b>Variabel Terikat</b>	<b>Hasil</b>
Make (1994), Crary (1987), DeNisi <i>et al.</i> (1983), Blau (1977)	Sharing informasi	Dimediasi dukungan rekan	kinerja pribadi dan kinerja kelompok	Metode: Survey. Analisis: Regresi. Hasil riset: Sharing informasi yang berupa lamanya saling berinteraksi dan intensitas berkolaborasi berpengaruh positif signifikan terhadap dukungan rekan dan berengaruh positif pada kinerja pribadi dan kinerja kelompok.



Peneliti	Variabel Bebas	Variabel Moderasi/ Mediasi	Variabel Terikat	Hasil
Uzzi (1996), Schnake (1983) Goldhaber <i>et al.</i> (1978), Hellreigel & Slocum (1974)	<i>Trust</i> , etika	Dimediasi oleh Dukungan rekan, dan dimoderasi informasi dan pengetahuan	Iklim komunikasi dan iklim organisasi	Metode Survey Analisis Regresi Hasil: Pada dasarnya berteman bisa memberikan pengaruh positif signifikan terhadap iklim komunikasi dan iklim organisasi, jika kedua belah pihak ada rasa saling percaya, saling menghormati, dan saling menjaga norma hubungan yg difasilitasi adanya informasi dan pengetahuan.
Beehr et al.(2000) Kahn & Byosiene (1992) Beehr (1995) Egdof (1996), Kirmeyer <i>et al.</i> (1987), Schnake (1983) Goldhaber et al.(1978), Hellreigel & Slocum (1974)	Komunikasi interpersonal	Dimoderasi <i>temporary income</i> dan <i>help benefit</i> dan dimediasi dukungan rekan	<i>Self esteem</i> dan kinerja	Metode Survey. Analisis: Regresi Hasil: komunikasi interpersonal mendasarkan pada kehangatan hubungan/ <i>warm</i> antar rekan berpengaruh positif signifikan thd peningkatan keberadaan anggota dlm kelompok. <i>Temporary income</i> dan <i>help benefit</i> mampu meningkatkan <i>self esteem</i> berdampak peningkatan dukungan antar rekan kerja yg berupa kerelaan mendengarkan keluhan, bersedia membantu menyelesaikan tugas berpengaruh positif signifikan pd kinerja.
Inman (2001), Walz & Niehoff (1996).	CWX		Kepuasan kerja	Metode: Survey. Analisis: Regresi. Hasil: Semakin dekat hubungan antar rekan berpengaruh pd meningkatnya kepuasan kerja, khususnya ttg kompensasi dan promosi/ <i>career</i> .
Cobb (1980, 1976), Holzbach (1978)	<i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i>	Dimoderasi <i>organization</i> al support	<i>Well-being</i> (kepuasan kerja dan kepuasn keluarga)	Metode: Kualitatif riset. Hasil: <i>Support relations</i> antar anggota organisasi tinggi jika antar anggota memp pengetahuan di bidangnya dan ada kemauan berbagi informasi biarpun mempunyai etnik yg heterogen, berdampak pd kepuasan kerja dan komitmen, terutama dukungan rekan berpengaruh pd <i>well-being</i> tetapi tidak memoderasi.

Peneliti	Variabel Bebas	Variabel Moderasi/ Mediasi	Variabel Terikat	Hasil
Lilius (2006), Kim (2003), Cormick (2001), Bacharach <i>et al.</i> (2000), Ibarra (1997), Thomas (1993), Fried & Tiegs (1993). Podsakoff <i>et al.</i> (2000). Jackson & William (1985) Harkins & Jackson (1985), DeNisi <i>et al.</i> (1983), Latane (1981)	<i>trust</i> , rasa saling menghormati, saling menjaga norma hubungan, adanya informasi, pengetahuan kedua belah pihak.	Dimediasi dukungan rekan kerja	Karir individu dan organisasi	Metode Survey Analisis Regresi Hasil: Kedekatan hubungan antar rekan memberikan kebermaknaan bagi kedua belah pihak. Juga mendorong keberhasilan karir, serta meningkatkan kepercayaan diri dan profesionalitas. Mengurangi beban kerja dan menjaga kesehatan Perawat, juga meningkatkan kinerja individu dan organisasi.
Bacharach <i>et al.</i> (2005), Schaubroeck & Lam (2002), Ibarra (1997), Thomas (1993), Fried & Tiegs (1993), Baum (1991), Kirmeyer (1987), Love (1981), Cob (1980), O'Reilly III (1977), Blau (1977).	<i>Supportive Relationships</i>	Dimediasi dukungan rekan kerja	Kualitas Pengambilan keputusan	Metode: Survey. Analisis: Regresi Hasil: <i>Supportive Relationships</i> berupa <i>intergroup knowledge</i> and <i>sharing</i> informasi berpengaruh positif signifikan terhadap dukungan antar rekan kerja, biarpun kelompok mempunyai anggota yang heterogen, dan berdampak positif pada kualitas pengambilan keputusan.
Kloeppel (2006)	<i>Mood and Motivation</i>	Dimoderasi oleh <i>Sharing information</i>	dukungan rekan	Metode Survey. Analisis: Regresi. Hasil: Mood dan motivasi berkorelasi positif dgn dukungan rekan, apalagi didukung adanya informasi positif antar rekan, serta informasi dari <i>speaker</i> yang bisa dipercaya, sebaliknya informasi negative akan menambah beban kerja. Sharing informasi memoderasi hubungan mood dan motivasi pada dukungan rekan.

Peneliti	Variabel Bebas	Variabel Moderasi/ Mediasi	Variabel Terikat	Hasil
Greenhaus dan Parasuraman (1992), Higgin & Duxbury (1992), Wahyuni (2010)	<i>Work family conflict</i> dan <i>family work conflict</i> yang mendasari pd <i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i>	Dimoderasi <b><i>Social Support</i></b> ( <i>family support dan organization support</i> ). <i>organization support</i> berupa dukungan dari atasan langsung, rekan kerja.	<i>Well-being</i> (kepuasan kerja dan kepuasn keluarga)	Metode: Survey. Analisis: Regresi berganda. Hasil: <i>Organization support</i> mempunyai pengaruh positif signifikan pd <i>well-being</i> . <i>Organizational support</i> berasal dari dukungan rekan berpengaruh langsung dan signifikan pd <i>well-being</i> . <i>Family support</i> berpengaruh pd kepuasan keluarga tetapi tidak pada kepuasan kerja. <i>Social support</i> tidak memoderasi pengaruh <i>intergroup knowledge</i> dan <i>sharing informasi</i> pada <i>well-being</i> .
Wahyuni (2009)	<i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i>		dukungan rekan	Metode: Kualitatif riset. Hasil: <i>Support relations</i> antar anggota organisasi tinggi jika antar anggota memp pengetahuan di bidangnya dan ada kemauan berbagi informasi.
Wahyuni (2012)	<i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i>	<b>dimediasi dukungan rekan kerja</b>	<b><i>well-being</i></b> (kepuasan kerja dan kepuasan keluarga)	Metode : Survey. Analisis: Multiple Regression Hasil: <i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i> berpengaruh positif signifikan thd dukungan rekan, tetapi tidak terhadap <i>well-being</i> , dan variable dukungan rekan <b>tidak memediasi</b> <i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i> <b>pd <i>well-being</i></b> . Kepuasan kerja mempunyai karakteristik yang berbeda dengan kepuasan keluarga.
Inman (2001), Drussell & Drussell (2012).	<i>relationship</i> antar rekan kerja (CWX)		<b>Kinerja</b>	Metode: Survey. Analisis: Regresi Berganda. Hasil: menyatakan bahwa saat beban kerja berat, jika dikerjakan secara kelompok atau adanya <i>relationship</i> dengan rekan kerja (CWX), maka kinerja kelompok tersebut lebih tinggi dibandingkan jika dikerjakan sendirian, bahkan dengan adanya <i>networking</i> antar rekan kerja secara resiprokal akan mengurangi konflik kerja.

Peneliti	Variabel Bebas	Variabel Moderasi/ Mediasi	Variabel Terikat	Hasil
Wahyuni (2016) Riset saat ini	<i>Intergroup knowledge</i> dan <i>Sharing informasi</i>	CWX sebagai var. mediasi	Kepuasan kerja dan kepuasan keluarga	Metode: Survey. Analisis: Regresi Berganda. Hasil: menyatakan bahwa <i>intergroup knowledge</i> dan <i>sharing</i> informasi dapat berpengaruh langsung pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, dan dapat berpengaruh tidak langsung pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga melalui CWX. Artinya <i>intergroup knowledge</i> dan <i>sharing</i> informasi dapat berpengaruh pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga pada Perawat RS Swasta Tipe B di DIY ketika melakukan hubungan resiprokal (CWX). Dengan demikian bahwa CWX memediasi <i>intergroup knowledge</i> dan <i>sharing</i> informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, bersifat parsial mediasi.

Sumber :data sekunder yang diolah, 2015

#### E. Kontribusi Penelitian

Riset ini berupaya menguji secara empiris aspek-aspek teoritis yang bermanfaat untuk menjelaskan pengaruh *intergroup knowledge* dan *sharing* informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga yang dimediasi oleh kemampuan hubungan resiprokal antar rekan dan mitra kerja (CWX), serta hasil riset ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis, empiris dan praktis.

## **1. Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada pengembangan ilmu tentang *social support theory*, sebagai dasar untuk menganalisis CWX perannya dalam organisasi. Selama ini masih kurang dipahami bahwa produktivitas organisasi menjadi optimal, jika hubungan antar rekan bersifat resiprokal (CWX). Di samping itu keberadaan variabel kepuasan kerja dan kepuasan keluarga masih sering diamati dalam satu variabel (Make, 1994; Crary, 1987; DeNisi *et al.*, 1983; Blau, 1977; Inman, 2001; Drussell & Drussell, 2012). Padahal antara kepuasan kerja dan kepuasan keluarga merupakan variabel dengan kepentingan yang berbeda dalam pengambilan keputusan, sehingga Manajer RS swasta Tipe B di DIY perlu memberikan perlakuan yang berbeda pula, dalam upaya untuk mendapatkan kondisi Perawat agar memperoleh kepuasan di RS dan kepuasan di dalam keluarga.

## **2. Kontribusi Metodologis**

Penguji secara empiris aspek-aspek teoritis yang bermanfaat untuk menjelaskan pengaruh peningkatan pengetahuan dan sharing informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga yang dimediasi oleh kemampuan hubungan resiprokal antar rekan kerja (CWX), secara metodologi diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk memperkuat temuan sebelumnya khususnya tentang CWX sebagai variabel mediasi pengaruh intergrup knowledge dan sharing informasi pada kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, yang diharapkan mampu memberikan pengkayaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

### 3. Kontribusi Praktis

Riset ini juga diharapkan bermanfaat bagi manajemen terutama pada RS Swasta Tipe B di DIY untuk memberikan informasi tentang pentingnya Perawat untuk memperoleh kepuasan di tempat kerja maupun kepuasan di dalam keluarga, karena Perawat sebagai penopang keberhasilan organisasi sehingga jika dua kondisi ini terpenuhi diharapkan Perawat berkinerja secara optimal. Upaya tersebut antara lain melalui peningkatan ilmu bagi Perawat, pentingnya saling berbagi informasi, serta terjadinya hubungan resiprokal antar Perawat (CWX), sehingga dapat sebagai salah satu solusi dalam meningkatkan kemampuan Perawat dalam saling berkomunikasi, agar mampu menerima dan menanggapi interaksi dengan pihak manajemen maupun dengan rekan kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kesemuanya itu untuk memberikan kesempatan kepada Perawat dalam menyelesaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan dan keluarga untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan keluarga